

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА
імені О.М. Бекетова

Кафедра менеджменту і маркетингу в міському господарстві
(на якій розроблена робоча програма навчальної дисципліни)

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан факультету
(за належністю напрям / спеціальності)

(Писаревський І.М.)
(ПІБ)
_____ 2014 року
М.П.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

“ДІЛОВЕ АДМІНІСТРУВАННЯ
(УПРАВЛІННЯ ЗМІНАМИ;
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ)”

галузь знань 0306 «Менеджмент і адміністрування»

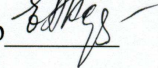
спеціальності 8.03060101 “Менеджмент організацій і адміністрування”
(за видами економічної діяльності)

магістерська програма “Менеджмент організацій і адміністрування в
міському господарстві”

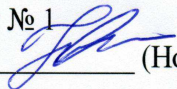

факультет Менеджменту

2014 – 2015 НАВЧАЛЬНИЙ РІК

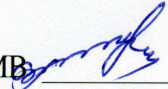
Робоча програма “Ділове адміністрування (Управління змінами; Управління якістю)” для студентів за спеціальністю 8.03060101 “Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)”

Розробник: Карлова О.А., професор, д-р екон. наук, професор 
(ПІБ, посада, науковий ступень, вчене звання, підпис)

Робочу програму схвалено на засіданні випускової кафедри Менеджменту і маркетингу в міському господарстві
(за належністю напрямку / спеціальності)

Протокол від “_29”_08. 2014 року № 1
Завідувач випускової кафедри  (Новікова М.М.) 
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програма відповідає формі Програми навчальної дисципліни, що затверджена Наказом по ХНУМГ ім. О.М. Бекетова від 24 лютого 2014 р. № 46-01.

Методист НМВ  (Солонський) “_20” “_11” 2014 р.
(підпис) (ПІБ)

© ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2014 рік

© Карлова О.А., 2014 рік

1. Опис навчальної дисципліни

| Найменування показників ↓↓↓ | Галузь знань, напрям підготовки, освітньо- кваліфікаційний рівень | Характеристика навчальної дисципліни | |
|---|--|---|--------------------------|
| | | денна форма навчання | заочна форма навчання |
| Кількість кредитів <u>5,0</u> | Нормативна | Рік (роки) підготовки | |
| | | 1-й (5) | 0-й |
| | | Семестр(и) | |
| | | 1-й | 0-й |
| Загальна кількість годин – 180 | Галузь знань 0306 «Менеджменті адміністрування» | Лекції: | |
| Модулів – 1 | | 34 год. | 0 год. |
| | | Практичні, семінарські: | |
| Змістових модулів (ЗМ) – 2 | | 34 год. | 0 год. |
| | | Лабораторні: | |
| | | 0 год. | 0 год. |
| Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи студента – 6,59 | Спеціальність: 8.03060101 “Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)” Магістерська програма "Менеджмент організацій і адміністрування в міському господарстві" Освітньо-кваліфікаційний рівень: магістр | Самостійна робота: | |
| | | 112 год. | 0 год. |
| | | Індивідуальні завдання: | |
| | | 0 год. | 0 год. |
| | | Вид контролю: | |
| | | Екзамен | - |
| Індивідуальна (науково- дослідна робота) – Не передбачена | | | |

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить (%): для денної форми навчання – 89 %

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета навчальної дисципліни “Ділове адміністрування (Управління змінами)” є оволодіння практичними знаннями та набуття практичних навичок із організації процесу управління змінами. **Метою** навчальної дисципліни “Ділове адміністрування (Управління якістю)” є формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю; принципів побудови та функціонування систем управління якістю; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

Завдання навчальної дисципліни “Ділове адміністрування (Управління змінами)”: розуміння сутності змін та природи їх виникнення; формування в студентів наукового світогляду і знань із технологій та методів управління змінами в організаціях; вивчення особливостей функціонування організацій в умовах безперервних змін. **Завдання** навчальної дисципліни “Ділове адміністрування (Управління якістю)” є теоретична й практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю продукції.

У результаті вивчення навчальної дисципліни “Ділове адміністрування (Управління змінами)” студент повинен **знати**: сучасну техніку економічного мислення, методи, що ґрунтуються на кількісній оцінці стану: зіставлення, порівняння, індексний, факторний; **вміти**: володіти навичками управління індивідуальними, груповими та організаційними змінами. Після вивчення навчальної дисципліни “Ділове адміністрування (Управління якістю)” студенти повинні **знати**: термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю; особливості управління якістю на рівні підприємства; вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю; питання впливу якості на прибуток підприємства, класифікації витрат щодо якості; правове забезпечення управління якістю; **вміти**: виявляти чинники поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності; аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи й правила управління якістю; проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000; **мати компетентності**: практичного й оперативного управління індивідуальними, груповими та організаційними змінами та використання інструментів управління якістю з урахуванням уміння, цінності, інших особистих якостей.

3. Програма навчальної дисципліни МОДУЛЬ 1. ДІЛОВЕ АДМІНІСТРУВАННЯ

Змістовий модуль 1. 1. Управління змінами

Тема 1.1. Теоретичні основи управління змінами

Природа виникнення змін. Сутність змін у природі та у відкритих соціально-економічних системах (їх взаємозв'язок). Організаційна досконалість - основа організаційних змін. Основні складові організаційної досконалості за Харінгтоном (процеси, зміни, знання, ресурси). Класифікація видів змін.

Тема 2. Індивідуальні зміни

Навчання та зміни. Особа і зміни. Види компетентностей. Біхевіористичний, когнітивний, психодинамічний, гуманістично-психологічний підходи до змін. Управління своїми та чужими змінами. Розроблення індивідуальних планів управління поліпшенням результатів роботи. Заходи перед початком та після ініціювання змін. Характеристика концепції організації, що навчається, як провідника змін. Теорії навчання. Цикл втручання у процес змін. Модель Д. Колба. Таксономія Блума.

Тема 1.3. Командні зміни

Поняття групи та переформування її в команду. Типи корпоративних команд. Вплив індивідуумів на динаміку команди. Способи ініціювання адаптації команди до організаційних змін. Основні стадії розвитку команд та їх характеристика. Етапи змін

команд за Такманом. Типологія учасників команди змін за Белбіном. Пастки Біона. Проведення оцінювання стану організації та підготування документів, що описують бачення ключових чинників розвитку команди та організації загалом. Розроблення цілей з результатів роботи організації. Визначення бажаних стандартів поведінки команди та організації.

Тема 1.4. Організаційні зміни

Моделі та підходи до організаційних змін. Принципи роботи організації з використанням організаційних метафор, що характеризують сутність підходів до змін. Організація як машина, політична система, організм, потік і трансформація (метафори Гаррета Моргана до організаційних змін). Моделі змін (модель Льюїна, формула змін Бекхарда, модель узгодження Надлер-Тушмана, системна модель Сенге). Цикл змін за Коттером. Моделі організаційних перетворень. Умови, елементи та фактори ефективності організаційних перетворень. Реформування організації.

Тема 1.5. Роль керівництва в управлінні змінами

Ефективне лідерство. Матриця взаємозв'язків; метафора організації та необхідний тип керівництва. Стил і навички керівника змін. Менеджери та лідери: спільне та відмінне (за Уореном Беннісом). Характеристика «єднальних» керівників за Дж. Ліпман-Блюменом. Самоаналіз та внутрішні ресурси управлінця змінами. Емоційна компетенція управлінця.

Тема 1.6. Розвиток організації в сучасних умовах та проблеми управління опором змінам

Управління опором змінам. Формування інноваційної організаційної культури. Оцінювання економічної ефективності варіантів технологічного, організаційного, економіко-фінансового та інших видів розвитку підприємства з врахуванням опору змінам. Оцінювання рівня опору змінам. Розроблення рекомендацій зі зниження опору.

Тема 1.7. Структурні зміни

Сутність реструктуризації. Реструктуризація з позиції індивідуальних змін. Триступінчата модель Льюїна. Причини реструктуризації. Стратегічний аналіз і причини змін. Критичні чинники успіху змін. Проекти з управління змінами в організаціях. Моніторинг та аналіз змін. Реструктуризація з погляду індивідуальних змін: особливий випадок скорочення штатів (модель Ноєра). Команди у процесі реструктуризації.

Тема 1.8. Управління змінами у стратегічному розвитку організації

Стратегія інтенсивного зростання. Процеси диверсифікації. Інтеграційні процеси та зміни в організаціях. Причини об'єднання та поглинання. Переваги та недоліки різних організаційних структур та об'єднань. Висновки із досліджень вдалих і невдалих поглинань. Принципи поглинання та об'єднання для координаторів змін.

Тема 1.9. Зміни корпоративної культури

Основні принципи успішної зміни корпоративної культури. Регулювання діяльності організації. Ребрендинг. Створення бренду працедавця.

Тема 10. Зміни на основі інформаційних технологій

Стратегія та інформаційні технології (ІТ). Стратегічна сітка Кеша для оцінювання стану інформаційних технологій в організації. Роль ІТ-менеджменту в організаційних змінах. Триступеневий підхід управління змінами в ІТ. Зміни процесів та корпоративної культури. Нові правила інформаційного суспільства.

Змістовий модуль 2. Управління якістю

Тема 2.1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю

Керівництво ISO/IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» - основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000-2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

Сутність управління якістю товарів як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог до їх якості. Система номенклатури показників якості продукції. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, загальна якість.

Тема 2.2. Основні проблеми управління якістю

Проблема якості продукції на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості товарів з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю продукції, національним престижем країни. Значення та сутність управління якістю товарів. Управління якістю на рівні підприємства. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві. Функції виробництва, спрямовані на покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми.

Фактори, що формують та забезпечують якість. Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до загального управління якістю (TQM).

Тема 2.3. Міжнародний досвід управління якістю

Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA); управління якістю (QM); загальне управління якістю (TQM). Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення.

Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки. Особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу.

Тема 2.4. Вітчизняний досвід управління якістю

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва. Розвиток систем управління якістю продукції. Переваги та недоліки цих систем.

Облік вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.

Тема 2.5. Базова концепція загального управління якістю

Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM.

Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Західна система планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP). Системи Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC).

Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей.

Реалізація методів загального управління якістю в Україні.

Тема 2.6. Системи управління якістю

Системний підхід до проблеми управління якістю продукції. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Сітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора. Механізм управління якістю продукції. Принципи та функції системи управління якістю продукції.

Комплексні системи управління якістю продукції. Порядок розроблення галузевих та територіальних систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України. Розроблення систем управління якістю освітньої діяльності.

Тема 2.7. Система якості в стандартах ISO серії 9000

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000 як першочергова вимога при сертифікації. Удосконалення систем управління якістю відповідно до рекомендацій ISO серії 9000. Робота з гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними. Стандарти ISO серії 9000 і TQM.

Тема 2.8. Статистичні методи контролю якості

Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збирання інформації. Статистичний ряд і його характеристики. Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма (Ісікави), контрольна карта (Шухарта). Принципи їх побудови та застосування.

Вивчення статистичних методів контролю якості.

Тема 2.9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)

Порядок збирання вихідних даних. Інструменти управління якістю (сім нових інструментів контролю якості): діаграми спорідненості, зв'язків, деревовидна; матрична та векторна діаграми; діаграма здійснення процесу (PDPC); матриця пріоритетів (аналіз матричних даних). Процедура побудови та застосування. Вимоги споживача залежно від профілю якості. Модель профілю якості (за Н. Кано) його складові. Ключові елементи та інструменти Розгортання Функції Якості. Концепція Будинку Якості та етапи відстежування «голосу споживача» при Розгортанні Функції Якості. Зв'язок інструментів якості TQM та QFD. Планування якості продовольчих та непродовольчих товарів.

Тема 2.10. Сертифікація систем якості підприємства

Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна. Етапи проведення сертифікації системи якості. Реєстр систем якості, його структура та функції. Міжнародна система визначення результатів оцінювання систем якості ISO/IES. Європейський союз із сертифікації та оцінювання систем якості. Сертифікація систем якості в Україні. Діяльність Держспоживстандарту із сертифікації систем якості. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні

Тема 2.11. Витрати на якість та їх класифікація

Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості». Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат. Окупність витрат на якість. Рівні витрат на якість продукції.

Витрати на якість і політика «нульового дефекта». Відносні частки елементів витрат на якість. Практичне використання аналізу витрат на якість.

Тема 2.12. Облік витрат на якість в умовах TQM

Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні задачі вимірювання витрат на якість.

Витрати на відповідність, їх структура. Витрати на контроль. Витрати на невідповідність, їх структура. Втрати, причини їх виникнення. Збирання даних про витрати на якість. Нормативні документи щодо збирання та аналізу витрат на якість.

Тема 2.13. Аудит якості та премії якості

Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості. Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінювання. Самооцінювання. Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія здійснення процедури зовнішнього аудиту.

Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації щодо відповідності стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішньою аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів). Обов'язки аудиторів.

Національні премії з якості та їх критерії. Методи самооцінювання за критеріями національних премій з якості.

4. Структура навчальної дисципліни

| Назви змістових модулів і тем | Кількість годин | | | | | | | | | |
|---|-----------------|--------------|-----|--------|-----|--------------|--------------|-----|--------|-----|
| | денна форма | | | | | заочна форма | | | | |
| | усього | у тому числі | | | | усього | у тому числі | | | |
| | | лек | лаб | пр/сем | срс | | лек | лаб | пр/сем | срс |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| МОДУЛЬ 1. ДІЛОВЕ АДМІНІСТРУВАННЯ (семестр 1) | | | | | | | | | | |
| Змістовий модуль 1. Управління змінами | | | | | | | | | | |
| Тема 1.1. | 6 | 1 | - | 1 | 4 | - | - | - | - | - |
| Тема 1.2. | 6 | 1 | - | 1 | 6 | - | - | - | - | - |
| Тема 1.3. | 6 | 1 | - | 1 | 6 | - | - | - | - | - |
| Тема 1.4. | 6 | 1 | - | 1 | 6 | - | - | - | - | - |
| Тема 1.5. | 8 | 2 | - | 2 | 6 | - | - | - | - | - |
| Тема 1.6. | 8 | 2 | - | 2 | 6 | - | - | - | - | - |
| Тема 1.7. | 7 | 2 | - | 2 | 5 | - | - | - | - | - |
| Тема 1.8. | 8 | 2 | - | 2 | 6 | - | - | - | - | - |
| Тема 1.9. | 5 | 1 | - | 1 | 5 | - | - | - | - | - |
| Тема 1.10. | 6 | 1 | - | 1 | 6 | - | - | - | - | - |
| Разом за ЗМ 1 | 66 | 14 | - | 14 | 56 | - | - | - | - | - |
| Змістовий модуль 2. Управління якістю | | | | | | | | | | |
| Тема 2.1. | 5 | 1 | - | 1 | 3 | - | - | - | - | - |
| Тема 2.2. | 5 | 1 | - | 1 | 5 | - | - | - | - | - |
| Тема 2.3. | 5 | 1 | - | 1 | 5 | - | - | - | - | - |
| Тема 2.4. | 5 | 1 | - | 1 | 5 | - | - | - | - | - |
| Тема 2.5. | 7 | 2 | - | 2 | 5 | - | - | - | - | - |
| Тема 2.6. | 7 | 2 | - | 2 | 5 | - | - | - | - | - |
| Тема 2.7. | 5 | 1 | - | 1 | 5 | - | - | - | - | - |
| Тема 2.8. | 5 | 1 | - | 1 | 3 | - | - | - | - | - |
| Тема 2.9. | 7 | 2 | - | 2 | 5 | - | - | - | - | - |
| Тема 2.10. | 7 | 2 | - | 2 | 5 | - | - | - | - | - |
| Тема 2.11. | 7 | 2 | - | 2 | 5 | - | - | - | - | - |
| Тема 2.12. | 7 | 2 | - | 2 | 3 | - | - | - | - | - |
| Тема 2.13. | 6 | 2 | - | 2 | 2 | - | - | - | - | - |
| Разом за ЗМ 2 | 78 | 20 | - | 20 | 56 | - | - | - | - | - |
| Разом | 180 | - | - | - | 112 | - | - | - | - | - |

5. Теми семінарських занять навчальним планом не передбачені

6. Теми практичних занять

| № з/п | Назва теми | Кількість годин | |
|-------|---|-----------------|--------|
| | | денна | заочна |
| 1 | Тема 1.1. Теоретичні основи управління змінами | 1 | - |
| 2 | Тема 1.2. Індивідуальні зміни | 1 | - |
| 3 | Тема 1.3. Командні зміни | 1 | - |
| 4 | Тема 1.4. Організаційні зміни | 1 | - |
| 5 | Тема 1.5. Роль керівництва в управлінні змінами | 2 | - |
| 6 | Тема 1.6. Розвиток організації в сучасних умовах та проблеми управління опором змінам | 2 | - |
| 7 | Тема 1.7. Структурні зміни | 2 | - |
| 8 | Тема 1.8. Управління змінами у стратегічному розвитку організації | 2 | - |
| 9 | Тема 1.9. Зміни корпоративної культури | 1 | - |
| 10 | Тема 1.10. Зміни на основі інформаційних технологій | 1 | - |
| 11 | Разом за ЗМ 1 | 14 | - |
| 12 | Тема 2.1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю | 1 | - |
| 13 | Тема 2.2. Основні проблеми управління якістю | 1 | - |
| 14 | Тема 2.3. Міжнародний досвід управління якістю | 1 | - |
| 15 | Тема 2.4. Вітчизняний досвід управління якістю | 1 | - |
| 16 | Тема 2.5. Базова концепція загального управління якістю | 2 | - |
| 17 | Тема 2.6. Системи управління якістю | 2 | - |
| 18 | Тема 2.7. Система якості в стандартах ISO серії 9000 | 1 | - |
| 19 | Тема 2.8. Статистичні методи контролю якості | 1 | - |
| 20 | Тема 2.9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD) | 2 | - |
| 21 | Тема 2.10. Сертифікація систем якості підприємства | 2 | - |
| 22 | Тема 2.11. Витрати на якість та їх класифікація | 2 | - |
| 23 | Тема 2.12. Облік витрат на якість в умовах TQM | 2 | - |
| 24 | Тема 2.13. Аудит якості та премії якості | 2 | - |
| 25 | Разом за ЗМ 2 | 20 | - |
| 26 | Разом | 34 | - |

7. Теми лабораторних занять навчальним планом не передбачені

8. Самостійна робота

| № з/п | Назва теми | Кількість годин | |
|-------|---|-----------------|--------|
| | | денна | заочна |
| 1 | Тема 1.1. Теоретичні основи управління змінами | 4 | - |
| 2 | Тема 1.2. Індивідуальні зміни | 6 | - |
| 3 | Тема 1.3. Командні зміни | 6 | - |
| 4 | Тема 1.4. Організаційні зміни | 6 | - |
| 5 | Тема 1.5. Роль керівництва в управлінні змінами | 6 | - |
| 6 | Тема 1.6. Розвиток організації в сучасних умовах та проблеми управління опором змінам | 6 | - |
| 7 | Тема 1.7. Структурні зміни | 5 | - |
| 8 | Тема 1.8. Управління змінами у стратегічному розвитку організації | 6 | - |
| 9 | Тема 1.9. Зміни корпоративної культури | 5 | - |
| 10 | Тема 1.10. Зміни на основі інформаційних технологій | 6 | - |

| | | | |
|----|--|-----|---|
| 11 | Разом за ЗМ 1 | 56 | - |
| 12 | Тема 2.1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю | 3 | - |
| 13 | Тема 2.2. Основні проблеми управління якістю | 5 | - |
| 14 | Тема 2.3. Міжнародний досвід управління якістю | 5 | - |
| 15 | Тема 2.4. Вітчизняний досвід управління якістю | 5 | - |
| 16 | Тема 2.5. Базова концепція загального управління якістю | 5 | - |
| 17 | Тема 2.6. Системи управління якістю | 5 | - |
| 18 | Тема 2.7. Система якості в стандартах ISO серії 9000 | 5 | - |
| 19 | Тема 2.8. Статистичні методи контролю якості | 3 | - |
| 20 | Тема 2.9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD) | 5 | - |
| 21 | Тема 2.10. Сертифікація систем якості підприємства | 5 | - |
| 22 | Тема 2.11. Витрати на якість та їх класифікація | 5 | - |
| 23 | Тема 2.12. Облік витрат на якість в умовах TQM | 3 | - |
| 24 | Тема 2.13. Аудит якості та премії якості | 2 | - |
| 25 | Разом за ЗМ 2 | 56 | - |
| 26 | Разом | 112 | |

9. Індивідуальні завдання (ІЗ) не передбачено.

10. Методи навчання

При викладанні навчальної дисципліни “ДІЛОВЕ АДМІНІСТРУВАННЯ (Управління змінами; Управління якістю)” з метою активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачене застосування сучасних навчальних технологій, а саме: проблемні лекції; робота в малих групах; міні-лекції; кейс-метод.

11. Методи контролю

Поточний контроль (тестування) здійснюється та оцінюється за питаннями, які винесено на лекційні заняття, самостійну роботу і практичні завдання. Поточний контроль проводять у письмовій формі у вигляді тестів або у вигляді файлів, які відправляються на сайт ЦДН. В межах кожної теми студентам виставляється відповідна оцінка за отриманою кількістю балів. Тестування проводиться на платформі MOODLE ЦДН. Тестові завдання містять запитання одиничного і множинного вибору різного рівня складності. Умовою допуску до екзамену є те, що сума накопичених балів за всіма змістовими модулями повинна бути не менш, ніж 35 балів (системою ESTC) або наявність позитивних оцінок з поточного модульного контролю (за національною системою).

Підсумковий контроль здійснюється у письмовій формі та оцінюється за трьома пунктами: 2 теоретичні питання та практичне завдання.

12. Розподіл балів, які отримують студенти

| Поточна атестація та самостійна робота | | | | | | | | | | Підсумковий контроль (екзамен,) | Сума |
|--|------|------|------|------|-------|--------|--|--|---|------------------------------------|------|
| ЗМ 1 | | | ЗМ 2 | | | | | | | | |
| T1-4 | T5-7 | T8-9 | T1-4 | T5-7 | T8-10 | T11-13 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | - | 30% | 100% |
| 30 | | | 40 | | | | | | | | |
| 70% | | | | | | | | | | | |

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка за національною шкалою | | Оцінка за шкалою ЄКТС |
|--|--|---|-----------------------|
| | для екзамену, курсової роботи | | |
| 90-100 | відмінно | зараховано | A |
| 82-89 | добре | | B |
| 74-81 | | | C |
| 64-73 | задовільно | | D |
| 60-63 | | | E |
| 35-59 | незадовільно з можливістю повторного складання | не зараховано з можливістю повторного складання | Fx |
| 0-34 | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | F |

13. Методичне забезпечення

1. Карлова О.А. Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи студентів за напрямом підготовки “030601 Менеджмент” спеціальністю “7.03060101 Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності), “8.03060101 Менеджмент організацій і адміністрування” всіх форм навчання / Укл. О.А. Карлова – Харків: ХНУМГ, 2014. – 24 с.

14. Рекомендована література

Базова

1. Адлер Ю. Вісім принципів, які змінюють світ / Ю. Адлер // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2001. - № 4. - С. 47-54.
2. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством. - М: Инфра-М., 2002.
3. Виханский О.С. Менеджмент / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 3-е изд. - М.: Гардарики, 2010. - 320 с.
4. Внуков Ю. Стандартизація у сфері управління якістю / Ю. Внуков, Ю. Дорошенко, В. Дубровін // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2001.-№2.-С. 24-27.
5. Глудкин О.П. Всеобщее управление качеством / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунков, А.И. Гуров й др. - М. : Горячая линия - Телеком, 2001.
6. Грищенко Ф. Управління якістю та забезпечення якості: оновлені стандарти серії ISO 9000 / Ф. Грищенко // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2001. - № 4. - С. 44-46.
7. Камерон К. Диагностика й изменение организационной культуры / К. Камерон, Р. Куинн. - СПб.: ПИТЕР, 2001.
8. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основы стандартизации, метрологии та управління якістю. - К.: КНТЕУ, 2001.
9. Майк Грин. Управление изменениями : пер. с англ. / Майк Грин. - СПб. :ДК, 2007. - 360с.
10. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основные теории и практики : учеб. пособие. / В.Ю. Огвоздин. - М.: Дело й сервис, 2002. - 160 с.
11. Одноколов О. Засади прийняття та впровадження міжнародних стандартів в Україні / О. Одноколов, В. Тетера // Стандартизація сертифікація, якість, - 2001. - № 2. - С. 14-

- 17.
12. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник / В.В. Окрепилов. - СПб.: Наука, 2000.
 13. Розова Н.К. Управление качеством / Н.К. Розова. - СПб. : Питер, 2002.
 14. Стандарти ISO 9000 у запитаннях та відповідях // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2001. - № 4. - С. 39-43.
 15. Сенге П. Танец перемен: новне проблеми самообучающихся организаций / П. Сенге, А. Клейнер, III. Роберте й др. - М., 2003.
 16. Федкжин В.К. Методо оценки й управления качеством промышленной продукции / В.К. Федюкин, В.Д. Дурнев, В.Г. Лебедев. - М., 2001
 17. Фомичев С.К. Основы управления качеством: учеб. пособие. / С.К. Фомичев, А.А. Стар'остина, Н.И. Скрыбина. - К.: МАУП, 2000. - 196с.
 18. Харрингтон Д. Оптимизация бизнес-процессов. Документирование, анализ, управление, оптимизация / Д. Харрингтон, К. Зсселинг, Х. Нимвеген. - СПб., 2002.
 19. Шаповал МЛ. Менеджмент якості: підручник / МЛ. Шаповал. - 3-тє вид. випр. і доп. - К.: Знання, КОО, 2007. - 471 с.
 20. Широкова Г.В. Управление организационными изменениями: учеб. пособие / Г.В. Широкова. - СПб. : Изд. дом С.-Петербур. гос. ун-та, 2005.

15. Інформаційні ресурси

1. Цифровий репозиторій ХНАМГ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://eprints.kname.edu.ua>

Аркуш актуалізації

Робоча програма навчальної дисципліни “ДІЛОВЕ АДМІНІСТРУВАННЯ (УПРАВЛІННЯ ЗМІНАМИ; УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ)” за спеціальністю 8.03060101 “Менеджмент організацій і адміністрування” (за видами економічної діяльності)”

на 201_/201_ навч. рік переглянута та затверджена "Без змін"

Завідувач кафедри _____
(на якій розроблена робоча програма)

_____ (_____)
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ _____ ” _____ 201 _ року

Зав. випускової кафедри _____
(за належністю напрямку / спеціальності)

_____ (_____)
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ _____ ” _____ 201 _ року

Декан факультету _____
(за належністю напрямку / спеціальності)

М.П.

_____ (_____)
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ _____ ” _____ 201 _ року

на 201.../1... навч. рік переглянута та затверджена "Без змін"

Завідувач кафедри _____
(на якій розроблена робоча програма)

_____ (_____)
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ _____ ” _____ 201 _ року

Зав. випускової кафедри _____
(за належністю напрямку / спеціальності)

_____ (_____)
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ _____ ” _____ 201 _ року

Декан факультету _____
(за належністю напрямку / спеціальності)

М.П.

_____ (_____)
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ _____ ” _____ 201 _ року

на 201.../1... навч. рік переглянута та затверджена "Без змін"

Завідувач кафедри _____
(на якій розроблена робоча програма)

_____ (_____)
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ _____ ” _____ 201 _ року

Зав. випускової кафедри _____
(за належністю напрямку / спеціальності)

_____ (_____)
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ _____ ” _____ 201 _ року

Декан факультету _____
(за належністю напрямку / спеціальності)

М.П.

_____ (_____)
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ _____ ” _____ 201 _ року